

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Při každé reklamaci má prodávající, případně osoba určená k opravě (servis), **povinnost vydat** spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil a následně i o provedení opravy a o době jejího trvání! Podle Zákona o ochraně spotřebitele musí prodávající do reklamačního protokolu uvést také **obsah** samotné reklamace, jaký **způsob vyřízení reklamace** spotřebitel požaduje a potvrdit **datum a způsob vyřízení reklamace a to včetně doby jejího trvání**.



Někteří prodávající používají předtištěný formulář. Obecně lze předtištěný reklamační protokol považovat za vhodný způsob přijetí reklamace pro spotřebitele i prodávajícího. Někdy však bývá na předtištěném protokolu velmi drobným písmem řada ustanovení nebo odkaz na Reklamační řád, jehož obsah spotřebitel nezná. Vyjádřením „souhlasu“, které potvrdí svým podpisem, tak může např. nevědomky prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace, která je jinak 30 dnů. **Proto čtěte co podepisujete!**

NEPŘÍPUSTNÁ UJEDNÁNÍ

V reklamačních protokolech, obchodních podmínkách a reklamačních řádech některých firem můžeme nalézt i nepřípustná smluvní ujednání, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění práv za vadného plnění, např. paušální poplatek za vyřízení reklamace apod.

K takovýmto ujednáním se nepřihlíží a setkali se spotřebitel s podobnou podmínkou v reklamačním protokolu, není tímto ustanovením nijak vázán, ledaže by se sám rozhodl a platnosti takového ustanovení se dovolal!

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje **bezplatné spotřebitelské poradenství**. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na www.sos-msk.cz.

Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.

Česká obchodní inspekce

Dozorovým orgánem v oblasti prodeje spotřebního zboží spotřebitelům je ČOI. V případě sporu s prodávajícím (podnikatelem) ohledně vyřízení reklamace může spotřebitel využít bezplatného systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR. Více na www.coi.cz.



Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Použité fotografie: www.pixabay.com

SOS MaS, z. s.
Přemyslovců 50
709 00 Ostrava



Poradenská linka: + 420 608 722 582
E-mail: poradna@sos-msk.cz

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



**Jak
reklamovat
vadné zboží?**



JAK REKLAMOVAT VADNÉ ZBOŽÍ ?

Porouchala se Vám zakoupená věc? Ukázalo se, že věc nemá vlastnosti, které Vám prodávající nebo reklama slibovali? Neodpovídá věc smluvené hmotnosti, množství nebo míře, nebo neodpovídá jakostí nebo provedením vzorku, podle kterého jste zboží vybírali? Pak **máte právo zboží reklamovat.**

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VAD

REKLAMOVAT MŮŽETE VADY, KTERÉ SE VYSKYTNOU U SPOTŘEBNÍHO ZBOŽÍ V DOBĚ 24 MĚSÍCŮ OD JEHO PŘEVZETÍ. Tuto dobu nemůže prodávající zkrátit!

Prodávající Vám může navíc poskytnout na prodávané zboží také **smluvní záruku, tzv. záruku za jakost.** Může tak učinit výslovně ve smlouvě, dokladu o koupi nebo v „potvrzení“ o právech, zcela však postačí pokud je na věci, obalu nebo v reklamě uvedena záruční doba nebo doba, po kterou lze věc použít.

TIP: V situaci, kdy prodávající odmítá reklamaci přijmout nebo odmítá vystavit reklamační protokol se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci (kontakty na www.coi.cz).



KDE REKLAMOVAT VADNÉ ZBOŽÍ ?

Partnerem pro vyřizování reklamace je pro spotřebitele prodávající, který za vyřízení reklamace také odpovídá.

Reklamovat tak můžete v provozovně, kde jste výrobek zakoupili, v sídle podnikání nebo v jiné provozovně téže firmy s podobným sortimentem.

Právo na opravu můžete uplatňovat také v určeném servisu!

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Nelze se tedy vymlouvat např. na to, že vedoucí je na dovolené nebo na obědě.



JAKÁ MÁTE PRÁVA?

Prodávající odpovídá za to, že Vám předá věc, která nemá vady.

Pokud tomu tak není můžete se rozhodnout, zda budete chtít výrobek **opravit nebo vyměnit za nový.**

Výměnu za nový kus lze však požadovat pouze v případě, že to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se týká vada pouze některé součásti, můžete požadovat pouze výměnu této součásti nikoliv celého výrobku!

Pokud není Vámi zvolený postup možný, máte **právo od smlouvy odstoupit.**

Alternativně ke všem možnostem můžete žádat **přiměřenou slevu s ceny věci.**

Vyskytne se Vám vada po opravě opětovně nebo má výrobek větší počet vad současně a nemůžete jej z tohoto důvodu řádně užívat? Pak máte právo odstoupit od smlouvy. Jedná se o případy třetí oprávněné reklamace stejné vady nebo čtvrté vady různé. Stejně se posuzují tři vady projevené současně.

Důležité: Svou volbu způsobu řešení reklamace sdělte prodávajícímu co nejdříve, v ideálním případě již při uplatnění reklamace a trvejte na zaznamenání Vašeho požadavku v reklamačním protokolu!

DŮKAZNÍ BŘEMENO

TIP: POKUD REKLAMUJETE DO ŠESTI MĚSÍCŮ OD ZAKOUPENÍ ZBOŽÍ ZÁKON PŘEDPOKLÁDÁ, ŽE VADA EXISTOVALA JIŽ V DOBĚ PŘEVZETÍ. PRODÁVAJÍCÍ MŮŽE PROKÁZAT OPAK.



NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMACÍ

V případě uznané, oprávněné reklamace má spotřebitel právo na to, aby mu prodávající nahradil **účelně vynaložené náklady, které v souvislosti s reklamací měl** (může se jednat o náklady na poštovné a dopravu zboží, telefonní poplatky nebo náklady na obstarání důkazního prostředku - znaleckého posudku).

LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Prodávající by měl o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se však nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně případné opravy musí být vyřízena bez zbytečného odkladu maximálně do 30 dnů!

Při počítání dejte pozor na to, že prvním dnem lhůty je až den následující po uplatnění reklamace. Počítají se dny kalendářní! Posledním dnem musí být den pracovní.



S prodávajícím se spotřebitel může domluvit i na lhůtě delší, nelze jej však k tomuto prodloužení nutit.

PAMATUJTE: LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE JE TŘICETIDENNÍ. POKUD NENÍ ZE STRANY PRODEJCE DODRŽENA, MÁTE PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy.

ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE

V případě, že se prodávající rozhodne reklamaci zamítnout, musí toto své rozhodnutí náležitě písemně odůvodnit.

REKLAMOVAT TOTIŽ NELZE VADY ZPŮSOBENÉ BĚŽNÝM OPOTŘEBENÍM A VADY, KTERÉ SI KUPUJÍCÍ ZPŮSOBIL SÁM.

Proti zamítnuté reklamaci se spotřebitel může bránit soudně. Vést soudní spor s prodávajícím je však zpravidla finančně i časově nákladné, proto je v některých případech vhodné nejdříve vyzkoušet mimosoudní způsob řešení spotřebitelských sporů, tzv. **ADR**. O možnosti využít tohoto systému musí být spotřebitel v okamžiku vzniku sporu ze strany prodávajícího informován.